

LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TICS) EN LA ENSEÑANZA DE TRABAJO SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES DESDE LA PERSPECTIVA DE LA CONVERGENCIA EUROPEA DE LOS ESTUDIOS SUPERIORES (CEES)

*Pilar Munuera Gómez** y *Jucimara Roesler***

pmunuera@poli.uned.es; Jucimara. Roesler@unisul.br

*Profesora TEU de Trabajo Social. UCM. Madrid.

**Directora Adjunta do Campus Virtual de la Universidade do Sul de Santa Catarina - UNISUL/Brasil

En este artículo se parte de la experiencia como profesora y coordinadora del Campus Virtual UCM en la Escuela de Trabajo Social, con referencia al espacio de coordinación de centro, para seguir con el diseño de la WebCT en la Universidad Nacional a Distancia en la asignatura de Introducción de los Servicios Sociales.

Se analiza la participación del alumnado en las herramientas de la WebCT y se conecta esta utilización con el proceso de Convergencia Europea de nuestros Estudios Superiores.

Descriptores y áreas de conocimiento con las que se relaciona el tema.

Trabajo Social; Servicios Sociales; WebCT; Convergencia Europea.

INTRODUCCIÓN

Este artículo parte de la experiencia desarrollada en la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid en el curso académico 2003-04, donde se aplicaron las denominadas TICs a la docencia en la UCM y por tanto a la Diplomatura de Trabajo Social. Se comenzó con dos asignaturas que fueron incluidas en el «Campus Virtual UCM», donde participaron más o menos 226 estudiantes. El resto de asignaturas incorporadas al Campus Virtual durante dicho curso fueron diseñadas sin

alumnos, para que sus profesores se entrenaran en el uso de las herramientas de la WebCT, y por ello fueron conocidas estas asignaturas como de «coste cero» al establecerse los costes del uso de la plataforma WebCT en función del número de alumnos. Se diseñaron con el objeto de motivar a los profesores en el primer año de funcionamiento, motivación que ha dado sus frutos en los cursos posteriores a 2003-04, dada la participación actual de 49 profesores, con 118 asignaturas y 1.709 alumnos en el curso 2006-07, según se puede apreciar en la tabla I que aparece a continuación.

Tabla I¹. Profesores inscritos en el Campus Virtual UCM y asignaturas virtualizadas por centros al 15-05-2007:

<i>Centro adscrito</i>	<i>Número de profesores</i>	<i>% profesores</i>	<i>Número de asignaturas</i>	<i>Número de alumnos</i>	<i>% Número alumnos</i>
CES FELIPE II	69	2	226	1.576	2,60
Cursos de español para extranjeros	11	0,32			
E. U. DE ENFERMERÍA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGÍA	109	3,24	100	1.252	2,06
ESC. UNIV. ESTADÍSTICA	50	1,49	63	232	0,38
ESC. UNIV. ESTUDIOS EMPRESARIALES	47	1,40	105	2.654	4,39
ESC. UNIV. ÓPTICA	62	1,84	56	994	1,64
ESC. UNIV. TRABAJO SOCIAL	47	1,40	118	1.709	2,82
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA LEGAL	1	0,29			
FACULTAD CC. BIOLÓGICAS	161	4,8	145	1.680	2,78
FACULTAD CC. ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	259		441	4.805	7,94
FACULTAD CC. FÍSICAS	144	7,70	254	1.476	2,44
FACULTAD CC. GEOLÓGICAS	101	3,00	129	833	1,38
FACULTAD CC. MATEMÁTICAS	99	2,94	126	912	1,51
FACULTAD CC. POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA	132	3,92	202	2.897	4,79
FACULTAD CC. QUÍMICAS	200	5,94	229	2.036	3,36
FACULTAD DE BELLAS ARTES	74	2,20	87	1.123	1,85
FACULTAD DE CC. DE LA INFORMACIÓN	121	3,60	211	5.623	9,29
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN	24	0,71	24	477	0,79
FACULTAD DE DERECHO	130	3,86	201	5.547	9,17
FACULTAD DE EDUCACIÓN-CENTRO DE FORMACIÓN DEL PROFESORADO	218	6,48	412	5.277	8,72
FACULTAD DE FARMACIA	174	5,17	165	2.247	3,71
FACULTAD DE FILOLOGÍA	192	5,70	220	1.850	3,05
FACULTAD DE FILOSOFÍA	29	0,86	32	357	0,59
FACULTAD DE INFORMÁTICA	134	3,98	187	2.224	3,67
FACULTAD DE MEDICINA	131	3,89	80	2.325	3,84
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	50	1,49	23	582	0,96
FACULTAD DE PSICOLOGÍA	73	2,17	86	2.817	4,65
FACULTAD DE VETERINARIA	178	5,30	145	1.255	2,07
FACULTAD DE GEOGRAFÍA E HISTORIA	123	3,65	164	2.407	3,98
INST. INVEST. P. PROPIO	1	0,29			
Otros (Visitantes)	220	6,54			
UNIVERSIDAD PARA LOS MAYORES	1				
FORMACIÓN CONTINUA			75		
ESCUELA DE VERANO			11		
CURSOS DE VERANO			26		
ALUMNOS DE TERCER CICLO				1.568	
OTROS ALUMNOS			1.775		
Total	3.365	100%	4.343	60.510	100%

¹ Información del Campus Virtual Universidad Complutense de Madrid. Información extraída el 15 de mayo de 2007 de <https://www.ucm.es/info/uatd/CVUCM/index.php?ac=estad&ac2=profesoresIns>

Las asignaturas activadas en el curso 2003-04 en el Campus Virtual: *Introducción al Trabajo Social* y *Trabajo Social con Casos* de primer y segundo curso respectivamente, mantienen una programación que se ajusta a la propuesta que establece el Sistema Europeo de Transferencia y Acumulación de Créditos (ECTS) de cara a la Convergencia Europea de los Estudios Superiores (CEES) como se analiza a continuación.

2. MODELO DE CRÉDITOS ECTS EN LA CONVERGENCIA EUROPEA DE LOS ESTUDIOS SUPERIORES (CEES)

En la Convergencia Europea: «Un sistema de créditos es una forma sistemática de describir un programa de educación asignando créditos a sus componentes. La definición de los créditos en los sistemas de educación superior puede basarse en distintos parámetros, como la carga de trabajo del estudiante, los cursos y objetivos de formación, los resultados del aprendizaje y las horas de contacto.» Por tanto, «el ECTS se basa en la convención de que 60 créditos miden la carga de trabajo de un estudiante a tiempo completo durante un curso académico. La carga de trabajo para un estudiante en un programa de estudios a tiempo completo en Europa equivale, en la mayoría de los casos, a 1.500 o 1.800 horas por año, y en tales casos un crédito representa de 25 a 30 horas de trabajo»².

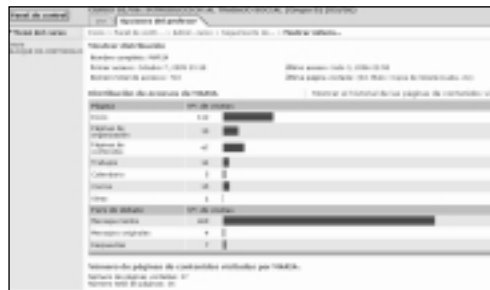
Se parte de este planteamiento de definición de los ECTS para analizar la programación docente de la asignatura de la E. U. de Trabajo Social de la UCM donde se aplicó la plataforma de gestión de cursos WebCT como apoyo al aprendizaje de los estudiantes desde el curso 2003-04 al 2005-06. La docencia en la asignatura de «Introducción al Trabajo Social» con un total de 12 créditos troncales: 9 de ellos teóricos y 3 prácticos, se concretó en una carga horaria de tres horas semanales de teoría

más hora y media de prácticas en el vigente plan de estudios³. El grupo de unos 120 estudiantes para la teoría de la asignatura era subdividido en cuatro grupos, de más o menos 30 estudiantes para enseñanza práctica.

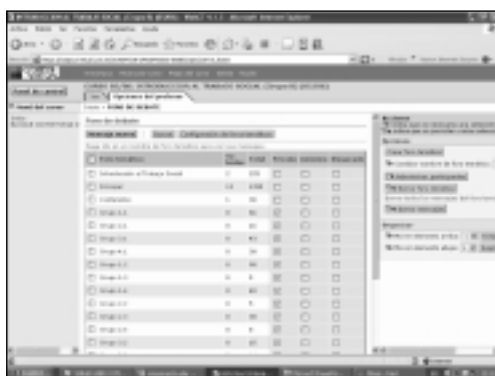
En la asignatura de Introducción al Trabajo Social hay un único profesor que imparte la docencia teórica y la docencia práctica, ya que permite una mayor coordinación y sincronización entre los dos tipos de docencia en la misma asignatura. La forma de llevar a cabo esta docencia la explicamos a través del siguiente ejemplo: en la docencia teórica se presenta el tema de la intervención social que realiza el trabajador social y en la docencia práctica se trabaja con grupos reducidos de seis o siete alumnos, un caso concreto de intervención social desde los contenidos presentados en la teoría, acercando al alumno de esta forma a su futura actividad profesional. El caso elegido por cada grupo se transcribe, se diseña y se implementa a través del foro del grupo, tal y como se puede ver en las pantallas 1 y 2, según las indicaciones que el profesor realiza en el aula y en el foro del grupo en concreto. Una vez terminado el caso en el foro del grupo, se presenta como trabajo del grupo, tanto en Campus Virtual como en el aula. Con la docencia práctica se fortalece la comprensión de los contenidos tratados en la docencia teórica y a la vez se facilita la adquisición de habilidades sociales, a través de exposiciones y role playing. El *role playing* como técnica a través de la cual se simula una situación que se presenta en la vida real, es trabajada tanto en el aula como con la realización de trabajos grupales por los estudiantes de forma semanal. El diseño metodológico de esta asignatura se vio implementado con la plataforma de la WebCT que facilitó tanto el trabajo del profesor como el de los estudiantes, con la herramienta del foro en el grupo de trabajo.

² Información extraída el día 15 de mayo de 2007 en http://ec.europa.eu/education/programmes/socrates/ects/index_es.html#1. a

³ Resolución de la Universidad Complutense de Madrid de 15 de junio de 2000, por la que se publica la aceptación del Plan de Estudios de Trabajo Social a los Reales Decretos 614/1997, de 25 de abril, y 779/1998, de 30 de abril (BOE 4-VII-2000).

Pantalla 1⁴

Pantalla 3



Pantalla 2

En el proceso de adaptación a la Convergencia Europea de los Estudios Superiores, donde el valor del crédito europeo (ECTS) es de 25-30 horas de dedicación por parte del estudiante, se ha de partir tanto de diseños metodológicos adaptados en las respectivas asignaturas como de la plataforma WebCT.

El siguiente paso debe consistir en valorar la dedicación que el estudiante realiza en las asignaturas virtualizadas. Valoración que se puede incluso demostrar de forma objetiva a través de la opción seguimiento del alumno de la WebCT, donde se visualiza la actividad realizada por el mismo, la cual permite conocer el número de accesos realizados, páginas visitadas, etc. (véase copia de pantalla 3).

⁴ Campus Virtual Universidad Complutense de Madrid. Información extraída el 15 de mayo de 2007. https://campusvirtual.ucm.es/SCRIPT/05-2450041000-305B/scripts/serve_home

El tiempo de utilización de la WebCT debe constar también en la valoración del trabajo realizado por el profesor. Así se podrán contabilizar las horas dedicadas por el profesor: al diseño de los trabajos a realizar a través de las herramientas de la WebCT (trabajos individuales, trabajo de grupo, etc.); la supervisión de los trabajos entregados; la evaluación del estudiante; la comunicación con los estudiantes a través del foro, del correo o chat, etc. Dedicación que disminuye en la medida que aumenta la experiencia del profesor en la virtualización de asignaturas.

En la Universidad Nacional a Distancia, el tipo de participación que realiza el profesor en el Campus Virtual es un criterio a partir del cual se establece el complemento retributivo de cada profesor.

3. COORDINACIÓN EN EL CENTRO DESDE EL CAMPUS VIRTUAL

El proceso de adaptación a la Convergencia Europea de los Estudios Superiores será un trabajo personal llevado a cabo por el profesor de cada asignatura, y a la vez desarrollado por el centro, pues va a exigir un alto grado de coordinación entre los profesores de igual asignatura a la hora de definir el programa de la asignatura, los trabajos de investigación a realizar por los alumnos, las tutorías, el portafolios de la asignatura, etc. Por ello se hace necesario un espacio de coordinación en el centro que sincronice el proceso de la CEES con las directrices que en esta materia defina cada universidad. En este sentido el hecho de tener en cada asignatura virtualizada a todos los profesores de la misma lo puede favorecer

y agilizar, algo que la UNED está realizando desde hace varios años.

El espacio de coordinación de centro puede propiciar un adecuado sistema de comunicación para la organización docente en el propio centro, donde se facilite la relación entre los profesores y se asegure una mayor cohesión. Todo ello repercutiría en la mejora del clima de trabajo en el centro y favorecería la adaptación de las estructuras y los procesos necesarios para la Convergencia Europea.

La coordinación del espacio de centro debe desempeñar las siguientes tareas, llevadas a cabo por los profesores coordinadores:

- a. Motivación hacia nuevas formas en el diseño de las asignaturas, con nuevos objetivos, nuevas soluciones y maneras de resolver las dificultades con que se enfrenta el profesor para acceder al estudiante de forma solitaria.
- b. Información:
 - i. Sobre el uso de la plataforma WebCT.
 - ii. Para responder a las dudas y dificultades de los profesores en la utilización de las herramientas de la plataforma WebCT.
 - iii. Sobre ayudas y recursos para la innovación docente y la investigación.
 - iv. Reformulación de las nuevas sugerencias presentadas. Aportando ejemplos o nuevas posibilidades para la utilización y creación de nuevas herramientas en la plataforma WebCT.
- c. Coordinación, tanto de las actividades de los participantes en el Campus Virtual UCM en el Centro como de las propuestas de creación de grupos de innovación y mejora de la calidad docente y de investigación.
- d. Orientación en el desarrollo de nuevas y buenas prácticas para la docencia y la investigación.
- e. Estimulación en la toma de decisiones para el logro de una mayor producción y una mejor calidad.
- f. Presencia en los procesos de la implantación de la Convergencia Europea de los Estudios Superiores y en el mantenimiento de la herramienta WebCT, o de otras opciones como la herramienta «Open Course Ware», wikipedia, etc.
- g. Registro de las actividades. Poner por escrito las sugerencias, llevar un registro de las decisiones que toma el grupo y elaborar la «memoria del grupo».

Es decir, animar desde el espacio de coordinación a los profesores que no conocen determinadas herramientas de la WebCT a implementar su uso, tras conocer la valoración positiva de sus compañeros. Por ejemplo:

- La opción gestión del alumnado, que favorece disponer del listado de los estudiantes desde el principio de curso, con fotografía incorporada.
- El seguimiento del alumno para conocer con exactitud el uso que el estudiante hace de la plataforma de la asignatura.
- Evaluación y listado de calificaciones, para situar las evaluaciones de forma rápida y accesible a los estudiantes.
- Foro de debate, para explicar las dudas en el foro para todos los estudiantes, y reducir el número de preguntas-respuestas.
- Uso de la agenda, para planificar las actividades.
- Copia de seguridad de la asignatura virtualizada
- Y otras nuevas como los blogs, CD-ROM, etc.

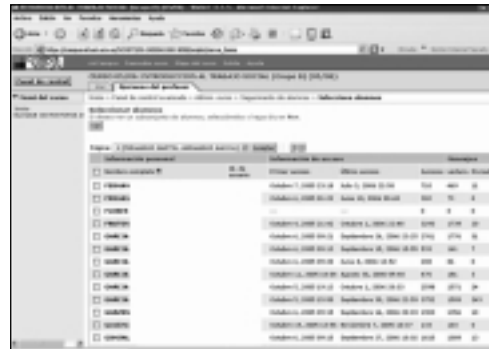
A la vez dar a conocer las posibilidades de nuevos espacios en el Campus Virtual como:

- Cursos de doctorado.
- Cursos de postgrado.
- Cursos de verano.
- Página personal del profesor.
- Gestión de Grupos para Investigación.
- Seminarios.
- Cursos de Formación Continua.
- Otros.

Se trata, por lo tanto, de crear una red de apoyo al profesorado, donde el conocimiento de los problemas de uno sea compartido por otros, rebajando el nivel de estrés en la autopercepción que el profesor tiene de las dificultades,

con el fin de que pueda valorar las ventajas de la herramienta en su docencia. Se trataría de estimular al profesor para que persista en sus intentos de solucionar problemas y contenerle ante la frustración y las dificultades que se le presenten, ofreciéndole un apoyo instrumental (información y orientación en la resolución de problemas) y apoyo material, en forma de prestación o provisión de ayuda material o de servicios directos.

Este servicio haría posible que se implemente el uso de la plataforma en la docencia universitaria.



Pantalla 5⁶

4. DIFERENTE APLICACIÓN DE LA WEBCT: EN LA UCM Y EN LA UNED

Existe una diferencia importante entre las posibilidades que el profesor puede utilizar en el Campus Virtual de la UCM y el Campus de la UNED debido:

- a) En primer lugar, en el Campus UCM, el profesor dispone de su diseño de la asignatura a través del uso del panel de control. Lo que permite las opciones de gestión de alumnos, administración de archivos, estadísticas de entradas del alumno a las herramientas, configuración del curso, etc., como se puede ver en las copias de pantalla 4 y 5, llegando a ser el profesor autogestor de sus asignaturas y consiguiendo más opciones para elegir.



Pantalla 4⁵

En la UNED se ha pasado de un espacio por asignatura/profesor, en los primeros años de la WebCT, a un espacio común de asignatura para todos los profesores adscritos a la misma, donde sólo hay un profesor administrador que tiene accesible el panel de control de la asignatura.

Existe una unidad de «Gestión de Cursos Virtuales en WebCT» (GESTUVA) responsable de la administración de las asignaturas virtualizadas.

- b) En segundo lugar, en la UCM es opción personal del profesor tener virtualizada la asignatura con su grupo asignado, y tener un espacio propio. En la UNED se virtualizan todas las asignaturas de los diferentes estudios impartidos, con un espacio común para los profesores de las misma. No existen los grupos (A, B, C, D, etc.). Lo que permite una auténtica coordinación de contenidos entre los profesores de la asignatura, pues disponen de un foro para ello (véase pantalla 6).
- c) En tercer lugar, se utilizan las mismas herramientas (foro, correo, módulo de contenidos, etc.) en ambas universidades, pero la incidencia es diferente dado el número de alumnos que son atendidos. La investigación realizada por la UNED en 2006 pone de relevancia

⁵ Campus Virtual Universidad Complutense de Madrid. Información extraída el 15 de mayo de 2007. https://campusvirtual.ucm.es/SCRIPT/05-2450041000-305B/scripts/serve_home

⁶ Ídem



Pantalla 6

la utilidad del foro de alumnos por encima de cualquier otra herramienta.

La asignatura de «Introducción a los Servicios Sociales» es de primer curso; cuenta con una matrícula de 3.719 estudiantes matriculados en la Universidad Complutense; la misma asignatura en la misma titulación puede llegar a unos 650 alumnos, por lo que la diferencia es notable. La WebCT es utilizada tanto por los profesores de la universidad central (4) como por el profesor tutor de los centros asociados (55) al que pertenece el estudiante como medio de comunicación con los estudiantes. El foro es usado mayoritariamente por el estudiante de la UNED, como podemos apreciar en las tablas II y III, donde se hace un análisis detallado de la utilización del foro en noviembre y abril, como meses de comienzo y casi finalización del curso 2006-07 en la red, para señalar el diferente uso que realiza el estudiante y el profesor en los siguientes valores:

1. Número de usuarios registrados en las asignaturas de referencia.
2. Número total de entradas.
3. Porcentaje de usuarios que han accedido a los cursos, respecto al total de usuarios registrados en los cursos.
4. Porcentaje de usuarios que han leído mensajes de los foros, respecto al total de usuarios que han accedido a los cursos.

5. Porcentaje de usuarios que han accedido a la página «Foros» desde la página inicial de Webct, respecto al total de usuarios que han accedido a los cursos.

Tabla II⁷. ASIGNATURA: Introducción a los servicios sociales. Noviembre 2006

MES DE NOVIEMBRE 2006	N.º DE CURSO 2006/07	PROFESOR UNIV. CENTRAL	PROF. TUTOR CENTRO
TOTAL USUARIOS (1)	3.719	4	55
N.º DE ACCESO (2)	93.017	90	1.867
PORCENTAJE DE UTILIZACIÓN (3)	29%	50%	45%
PORCENTAJE LECTURA DE MENSAJES (4)	82,48%	50%	92%
PORCENTAJE USO FOROS DESDE PÁG. INICIO (5)	41,05%	100%	68%

Tabla III. ASIGNATURA: Introducción a los servicios sociales. Abril 2007

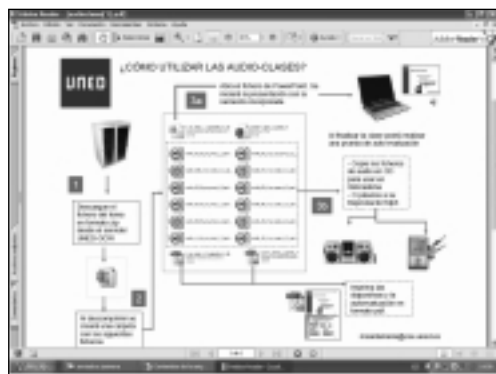
MES DE ABRIL 2007	N.º DE CURSO 2006/07	PROFESOR UNIV. CENTRAL	PROF. TUTOR CENTRO
TOTAL USUARIOS (1)	3.762	4	54
N.º DE ACCESO (2)	36.631	256	655
PORCENTAJE DE UTILIZACIÓN (3)	19%	75%	40%
PORCENTAJE LECTURA DE MENSAJES (4)	86,03%	100%	72,72%
PORCENTAJE USO FOROS DESDE PÁG. INICIO (5)	54,54%	66,66	35,54%

⁷ Información extraída el 15 de mayo de 2007 de la aplicación «Gestión de Cursos Virtuales en WebCT» (GESTUVA) <http://virtual0.uned.es/gestuva2005/estadistporasig.php>

5. CONCLUSIONES

La incorporación de la plataforma WebCT a la docente supone un claro apoyo a la docencia presencial y un incentivo para los alumnos en su aprendizaje de las materias cursadas por ellos. Valoración positiva, realizada por los alumnos en la última investigación realizada por el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Docente.

La WebCT puede ser una plataforma para ayudar en la adaptación de la Convergencia Europea de nuestros Estudios Superiores; su utilización conllevará una mayor programación docente y coordinación en el reparto de la docencia tanto de tipo magistral como de supervisión de los grupos y atención de las tutorías al estudiante. Asimismo al estudiante se le podría asesorar con un «programa mentor» desde el espacio de coordinación de centro. Aquí se podría valorar la experiencia llevada por la UNED,



Pantalla 7

donde se han creado un espacio común para todos los profesores de la misma asignatura.

Se considera que la experiencia de otras Universidades en el uso de la plataforma WebCT puede implementar su uso. Por lo que

se estima necesaria dicha relación y así poder conocer nuevos diseños, como, por ejemplo, la audioclase donde el alumno se puede descargar el esquema en PowerPoint del tema, la explicación del profesor en formato Mp3, el tema desarrollado, así como un ejercicio de auto-evaluación, según se puede ver en la pantalla 7.

6. BIBLIOGRAFIA

- GÓMEZ GÓMEZ, Francisco, y MUNUERA GÓMEZ, María del Pilar (2004) «Experiencia piloto en la aplicación del Campus Virtual UCM en la Docencia del Trabajo Social». En *Campus Virtual UCM. En apoyo del aprendizaje en la universidad, hacia el espacio europeo de educación superior*. Madrid. Universidad Complutense de Madrid.
- (2005) «Coordinación del Campus Virtual UCM en la Escuela Universitaria de Trabajo Social». En *Campus Virtual UCM2. Cómo integrar investigación y docencia*. Madrid. Universidad Complutense de Madrid.
 - (2006) «Experiencia del espacio virtual de coordinación de la Escuela de Trabajo Social». En *Acciones e Investigaciones Sociales*. Zaragoza. Universidad de Zaragoza.
 - (2007) «Experiencias grupales innovadoras en la Segunda Especialidad en Orientación y Consejería al Niño, Adolescente y Psicoterapia Familiar». En *Encuentro sobre experiencias grupales innovadoras en la docencia universitaria*. Madrid. Universidad Complutense de Madrid.
 - (2007) «El Espacio de Coordinación de Centro (ECC) del Campus Virtual (CV) como plataforma para la orientación, el asesoramiento y la tutorización de estudiantes». En *Campus Virtual UCM3. Innovación en el Campus Virtual. Metodología y Herramientas*. Madrid. Universidad Complutense de Madrid.